

**ANALISIS PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SMARTPHONE  
IPHONE DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**(STUDI KASUS KONSUMEN SMARTPHONE IPHONE DI KOTA  
SURAKARTA)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta.

**Oleh:**

**RISKY PUTRA PAMUNGKAS**  
**B100160063**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2021**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan, Kartasura Telp. (0271) 717417, Fax. 715448 Surakarta 57102

Website: <http://www.ums.ac.id> Email: [Ums@ums.ac.id](mailto:Ums@ums.ac.id)

---

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Yang bertandatangan di bawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

Nama : Nur Achmad, S.E., M Si

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE IPHONE  
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING**

( STUDY KASUS KONSUMEN SMARTPHONE IPHONE DI KOTA  
SURAKARTA)

Oleh:

**RISKY PUTRA PAMUNGKAS**

**B 100 160 063**

Penanda tangan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 20 Mei 2020

Pembimbing

(Nur Achmad, S.E., M.Si)

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE IPHONE  
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING**

( STUDY KASUS KONSUMEN SMARTPHONE IPHONE DI KOTA  
SURAKARTA)

Yang ditulis dan disusun oleh:

**RISKY PUTRA PAMUNGKAS**  
**B100 160 063**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta pada 22 Mei 2020  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat Susunan Dewan Penguji:

1. Kussudyarsana, S.E., M.Si., Ph.D.  
(Ketua Dewan Penguji)
2. Nur Achmad, S.E., M.Si  
(Sekretaris Dewan Penguji)
3. M. Sholahudin, M.Si., Ph.D.  
(Dewan Penguji)

(.....)  
(.....)  
(.....)

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

  
**M. Sholahudin, M.M**  
**NIK 70010570217 1986 031 001**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

### **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : **RISKY PUTRA PAMUNGKAS**

NIM : **B 100 160 063**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE IPHONE DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. (Studi Kasus Konsumen Smartphone iPhone di Kota Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 2 Mei 2020

Yang membuat pernyataan,

**RISKY PUTRA PAMUNGKAS**

## MOTTO

*Allah Maha lembut terhadap hamba-hamba-Nya, Dia memberi rezeki kepada siapa yang Dia kehendaki, dan Dia Maha kuat lagi Maha perkasa.*

*(Q.S As-Syura: 19)*

Bekerjalah kamu, maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu dan kamu akan dikembalikan kepada Allah lalu diberitakan kepada-Nya apa yang telah kamu kerjakan.

*(QS. At Taubah:105)*

Aku berada di tempat dimana aku bisa menjadi seseorang yang berjalan atas kakinya sendiri. Aku berada ditempat dimana aku bisa menjadi seseorang yang berkeputusan dengan kepalanya sendiri. Aku berada ditempat dimana aku bisa menjadi seseorang yang mendapatkan kekuasaan atas tubuhnya sendiri.

*( Jazuli Imam- Pejalan Anarki)*

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucap rasa syukur Alhamdulillah, kupersembahkan sebuah karya saya ini untuk orang-orang terkasih dan tercinta:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Sudarsono dan Ibu Siti Sumarsini, Dan segenap keluarga besar, terimakasih atas segala teladan dan doa yang selalu menyertai segala kehidupan saya. Dan segala bentuk dukungan yang membuat saya tetap berjalan dengan segala sesuatu kebaikan.
2. Pembimbing skripsi saya, Bapak Nur Achmad, S.E., M.Si terimakasih yang sudah sabar membimbing, mengarahkan, membantu dan mendidik setiap langkah untuk mengerjakan skripsi ini.
3. Segenap lingkaran literasi Kedai Kopi Ndalem Limasan, dan Tephi Sisi atas segala ilmu, wawasan, doa doa dan berbagai kebijaksanaan.
4. Segenap keluarga besar dan Sanggar Teater Ngirit FEB UMS.
5. Teman-teman seperjuangan kelas B Manajemen 2016 terimakasih sudah berjuang mengerjakan skripsi bersama dan support kalian menjadi semangat buat saya untuk cepat menyelesaikan skripsi
6. Almameter saya, Universitas Muhammadiyah Surakarta yang sudah banyak memberikan ilmu kepada saya dan pengalaman.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari brand image dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada konsumen smartphone iPhone di kota Surakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ada 100 responden dengan data pemakai produk iPhone sebesar 60 orang dengan menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi anggota untuk dipilih menjadi sampel. Teknik analisis data menggunakan analisis persamaan struktural (SEM) dengan SmartPLS 3.0 menghasilkan uji validitas, reliabilitas, kausalitas, uji asumsi klasik menggunakan uji multikolinearitas, uji hipotesis menggunakan uji t dan regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel brand image berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, variabel motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: Brand Image, Kualitas Produk, kepuasan Konsumen dan Keputusan Pembelian.

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of brand image and product quality on purchasing decisions with consumer satisfaction as an intervening variable on iPhone smartphone consumers in the city of Surakarta. The sample used in this study were 100 respondents with 60 iPhone product user data using a questionnaire to collect data. The sampling technique uses non probability sampling, which is a sampling technique that does not provide opportunities or equal opportunities for members to be selected as samples. Data analysis techniques using structural equation analysis (SEM) with SmartPLS 3.0 produce tests of validity, reliability, causality, classic assumption tests using multicollinearity tests, hypothesis testing using t tests and multiple regression.*

*The results of this study indicate that brand image variables significantly influence purchasing decisions, work motivation variables have a significant effect on customer satisfaction, product quality variables have a significant effect on purchasing decisions, product quality has a significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a significant effect on purchasing decisions.*

*Keywords: Brand Image, Product Quality, Consumer Satisfaction and Purchasing Decisions.*



## KATA PENGANTAR

الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ بِسْمِ اللَّهِ

Assalaamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE IPHONE DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING** (Studi Kasus Konsumen Smartphone iPhone di kota Surakarta). Tidak lupa sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi besar kita Muhammad SAW yang telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan, terlahir untuk seluruh manusia demi menuju Ridho-Nya.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Segala yang telah tertuang dalam karya ini bukanlah hasil kerja penulis semata. Berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan, dan wawasan untuk terselesaikannya karya ini. Dalam kesempatan ini dengan penuh kebanggaan dan rasa hormat penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Nur Achmad, S.E., M.Si selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Mabruroh M.M. selaku pembimbing akademik yang telah memberikan dorongannya dalam membantu menyelesaikan perkuliahan penulis.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah khususnya Jurusan Manajemen yang rela membimbing dan memberikan ilmu-ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, namun memiliki arti dalam penyelesaian karya ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Saya berharap bahwa penelitian ini memberikan manfaat khususnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya

Manusia. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis dimasa depan. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sitematis Penulisan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Teori. ....	8
B. Penelitian Terdahulu.....	11

C. Kerangka Pemikiran .....	13
D. Hipotesis Penelitian.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Jenis Penelitian.....	19
B. Teknik Analisis Data .....	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	28
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	28
B. Hasil Analisis Data .....	29
C. Pembahasan .....	51
BAB V PENUTUP.....	57
A. Kesimpulan .....	57
B. Keterbatasan .....	58
C. Saran .....	58
DAFTAR PUSTAKA .....	60
LAMPIRAN .....	63

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	29
Tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia .....	30
Tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	31
Table 4.4 karakteristik responden berdasarkan pendapatan.....	31
Table 4.5 karakteristik responden pemakaian .....	32
Tabel 4.6 Outer Loading .....	35
Table 4.7 Construct Reliability And Validity (AVE).....	36
Table 4.8 Composite Reliability .....	37
Table 4.9 Cronbach's Alpha.....	38
Tabel 4.10 Colinerity statistics (VIF).....	39
Tabel 4.11 R Square.....	41
Tabel 4.12 Path Coefficient.....	43
Tabel 4.13 Path coefficients 2 .....	44
Tabel 4.14 Indirect Effects .....	47
Tabel 4.15 total effects .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	14
Gambar 4.1 outer loading .....	33
Gambar 4.2 Inner Weights .....	34
Gambar 4.3 total hubungan brand image .....	49
Gambar 4.4 total hubungan kualitas produk .....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisiener Responden.....	64
Lampiran 2 Daftar Kuesiener.....	66
Lampiran 3 Tabulase Data Kuisiener .....	70
Lampiran 4 Gambar Outer Wieght .....	73
Lampiran 5 Gambar Inner Weinghts .....	74
Lampiran 6 Outer Loading.....	75
Lampiran 7 Uji Validitas dan Reliablitas.....	76
Lampiran 8 Uji Multikolinearitas.....	77
Lampiran 9 Uji Kebaikan Model .....	77
Lampiran 10 Uji pengaruh Langsung (path coefficient).....	78
Lampiran 11 Uji Pengaruh Tidak Langsung.....	79